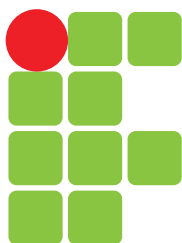


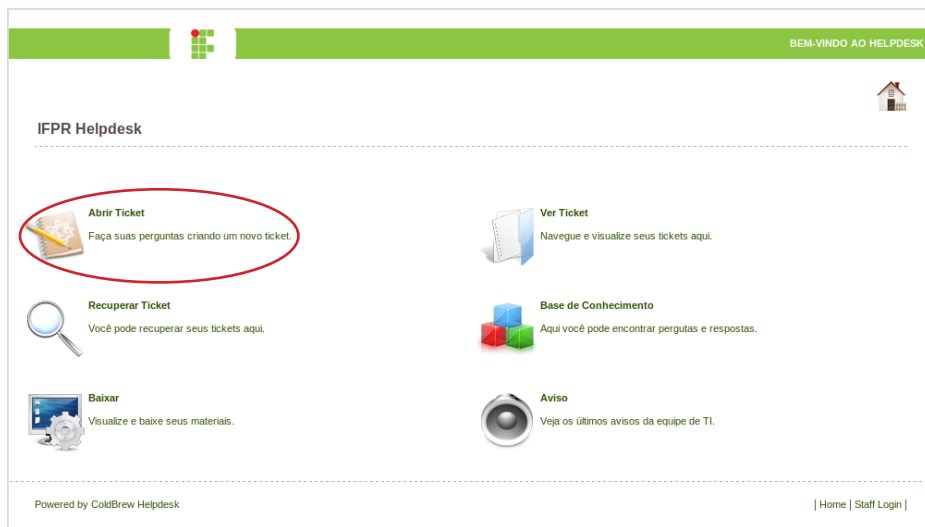
# Manual de Utilização Helpdesk



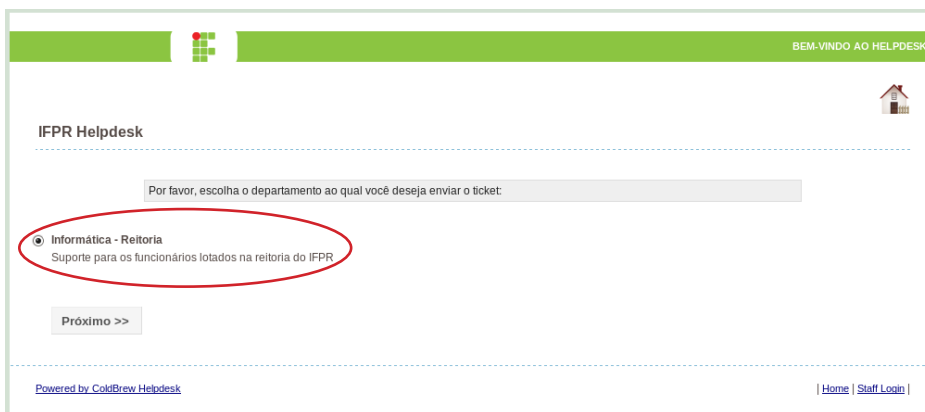
**INSTITUTO FEDERAL**  
**PARANÁ**

## Abrir chamado

1. Para abrir um chamado selecione a opção abrir ticket



2. Na tela seguinte você deve selecionar a equipe mais próxima do local onde você está lotado.




3. Na tela seguinte você irá preencher os campos, de preferência seguindo os seguintes conselhos:

**Assunto:** Qual o problema em si, ex: Problema com impressora, problema com computador, problema de rede, etc

**Mensagem:** Descreva qual o problema com detalhes inclusive informe se o problema é apenas para você ou um grupo de pessoas. Tente detalhar o problema informando o período em que ele ocorre, se já ocorreu antes e outras informações que achar necessário. Quanto mais informações forem fornecidas maior será a facilidade de identificar e solucionar os erros.

**Prioridade:** aqui você deve selecionar a prioridade com base no impacto do problema no seu trabalho. Quanto maior o impacto maior a prioridade. Esta informação pode ser alterada pela equipe que irá responder ao chamado de acordo com fatores como demanda, necessidades institucionais, dentre outras.

CRIAR NOVO TICKET

**Nome:\***

**Email:\***

**Departamento:** Informática - Reitoria

**Assunto:\***

**Mensagem:\***

Você pode usar [tags na mensagem](#)

A impressora instalada no setor XYZ não está imprimindo. Tentamos diversas vezes em diversas máquinas e não tivemos sucesso.

Por favor digite uma explicação detalhada do seu problema/pergunta aqui. Este texto irá nos ajudar na resolução/resposta do mesmo.

**Prioridade:**

Baixa ▾

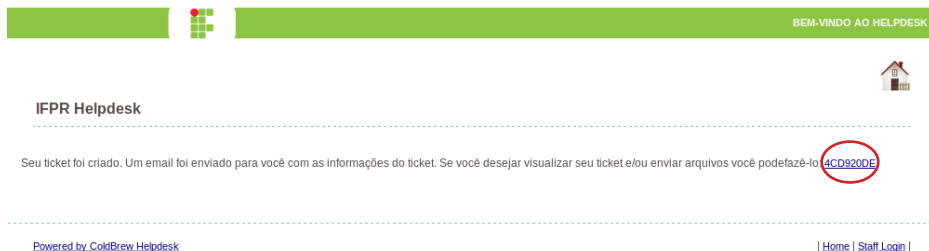
Notifique-me quando meu bilhete for respondido.

☒

Criar Ticket

Apagar

4. Ao final será gerado um código para seu ticket que será enviado por email para consultas futuras.



1. Informe seu email e o número do ticket gerado no processo de solicitação

BEM-VINDO AO HELPDESK

IFPR Helpdesk

Para ver um ticket, por favor entre seu email e o ID do ticket.  
Se você esqueceu o ID do ticket, você pode usar a [pesquisa de ticket](#).

VISUALIZANDO TICKET

Email:

Ticket ID#:

Visualizar Ticket

Powered by ColtiBrew Helpdesk

| Home | Staff Login |

2. A tela seguinte irá exibir o status da solicitação, você também poderá fechar, imprimir e adicionar outras informações ao ticket. As respostas dos técnicos também poderão ser vistas por aqui.

Assunto: Problema na impressora

Criado Em: November 9, 2010 8:22am BRST

Departamento: Informática - Reitoria

Prioridade: Baixa

Publicar uma Resposta

Imprimir

Cancelar

Fechar Ticket

Subject: Problema na impressora

Postado Por: [João da Silva](#)

A impressora instalada no setor XYZ não está imprimindo. Tentamos diversas vezes em diversas máquinas e não tivemos sucesso.

PUBLICAR UMA RESPOSTA

Assunto:

Mensagem:

You can use [message tags](#)

Post Reply

Reset